



SHRI RAM FINANCE
CORPORATION PVT. LTD.
EMPOWERING FINANCIAL STRENGTH

FAIR PRACTICES CODE

OF

SHRI RAM FINANCE CORPORATION
PRIVATE LIMITED

1. BACKGROUND

The Reserve Bank of India (RBI) has prescribed broad guidelines on a fair practices code that are to be adopted by all Non-Banking Finance Companies (NBFCs) involved in the lending business. The consolidated guidelines are published in Master Circular.

Shri Ram Finance Corporation Private limited (“SRFC” or “the company”) is a Middle- Layer NBFC based in Raipur, Chhattisgarh. Established in 2004 and had obtained its NBFC license in July 2008, SRFC has expanded its financial services portfolio over the years.

The Board of Directors of the SRFC are responsible for framing and adopting a Fair Practices Code (“Code”) in line with the guidelines provided by the RBI. Accordingly, Board of Directors has reviewed the following approved the Fair Practice Code.

This Code lays down transparent and clear guidelines regarding the transactions of the company with its borrowers, co-applicants and guarantors (collectively referred to as “borrower” or “applicant” in the rest of this document, as the context requires). This Policy is applicable for all lending products offered by SRFC).

2. OBJECTIVE AND APPLICABILITY

This Code has been prepared in compliance with the “Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs” issued by the RBI (as updated from time to time) and has following objectives:

- a. To provide its borrowers an effective overview of the practices followed by the Company and to enable borrowers to take informed decisions in respect of the financial facilities and services offered by the Company.
- b. To act fairly and reasonably in all dealings with its customers
- c. Setting up a Grievance Redressal Mechanism.

3. COMMITMENT

SRFC shall adhere to this code to act fairly and reasonably in all dealings, on the ethical principle of integrity and transparency, to meet the standard practices prevalent in the finance industry.

- a. SRFC will provide clear and transparent information to customers in the language of their preference so as to enable them to understand the terms and conditions of the products and services offered including the interest rate and service charges and benefits available to customers.
- b. Products and services of the company will meet relevant laws and regulations in both letter and in spirit.
- c. SRFC will act quickly in correcting mistakes and attending to complaints lodged by its customers.
- d. SRFC shall not discriminate amongst its prospective/existing customers on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability.
- e. A copy of the code will be posted on the Company’s website and in a visible location at each branch office.
- f. A copy of the code may be provided on request to any prospective or existing customer.

4. AREAS COVERED BY FAIR PRACTICE CODE

a. Applications for loans and their processing

All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower. Loan applications forms will clearly state the information/documents that the company requires to collect from the customers to fulfill the KYC norms and will include the following to comply with legal and regulatory requirements:

- i. All the terms & conditions of the loan;
- ii. Pricing of loan which involves three components i.e. the interest charge, the processing charge and repayment terms;
- iii. No penalty is charged on delayed payment;
- iv. No pre-payment charges will be collected;
- v. No security deposit/margin is collected from the borrower;
- vi. An assurance that the privacy of the borrower data will be respected and;
- vii. The Company will be accountable for preventing inappropriate staff behavior and timely grievance redressal.

The product catalogue will be made available to the borrower providing details of the product, the rate of interest, repayment terms, processing fees, insurance and all necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful decision can be taken by the borrower.

SRFC shall devise a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications. Preferably, the time frame within which loan applications will be disposed of shall also be indicated in the acknowledgement.

b. Loan appraisal and terms/ conditions

- i. The company shall convey in writing to the borrower in the language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.
- ii. The company shall furnish a copy of the loan agreement as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement of loans. If any additional details/ documents are required, the same shall be intimated to the borrowers.
- iii. The Company shall conduct a due diligence to assess the need and repayment capacity of client before providing loans, which will be an important parameter for taking decisions on processing of the application to avoid over-indebtedness of the client. The Company will make loans commensurate with the client's ability to repay. The assessment would be in line with the company's credit policies, norms and procedures in respect thereof.
- iv. The company shall keep the acceptance of the terms and conditions by the borrower and all other concerned documents on its record.

c. Penal charges in loan accounts

- i. Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalization of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
- ii. SRFC shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.
- iii. SRFC shall formulate a Board approved policy on penal charges or similar charges on loans, by whatever name called.
- iv. The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan/product category.
- v. The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.
- vi. The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by SRFC to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions/Key Fact Statement (KFS) as, in addition to being displayed on websites of SRFC under Interest rates and Service Charges.
- vii. Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

d. Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- i. The company shall give notice to the borrower in a language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. SRFC shall also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. A suitable condition in this regard must be incorporated in the loan agreement.
- ii. Decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.
- iii. The Company shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim they may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

5. RESPONSIBLE LENDING CONDUCT

a. Release of movable/immovable property documents

- i. The company shall release all the original movable / immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment/settlement of the loan account.

- ii. The borrower shall be given the option of collecting the original movable/ immovable property documents either from the branch where the loan account was serviced or any other office where the documents are available, as per her/his preference.
- iii. The timeline and place of return of original movable/immovable property documents shall be mentioned in the loan sanction letters issued on or after the effective date.
- iv. In order to address the contingent event of demise of the sole borrower or joint borrowers, the company shall have a well laid out procedure for return of original movable/immovable property documents to the legal heirs. Such procedure shall be displayed on the website along with other similar policies and procedures for customer information.

b. Compensation for delay in release of movable/immovable property documents

- i. In case of delay in releasing of original movable/immovable property documents or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment/ settlement of loan they will be compensated as per the RBI regulations also, the company shall communicate to the borrower reasons for such delay.
- ii. In case of loss/damage to original movable/immovable property documents, either in part or in full, the company shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the movable/immovable property documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as indicated at clause above. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the Company to complete this procedure and the delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).

c. Reset of floating interest rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based personal loans

At the time of sanction of EMI based floating rate personal loans, the company is required to take into account the repayment capacity of borrowers to ensure that adequate headroom/margin is available for elongation of tenor and/or increase in EMI, in the scenario of possible increase in the external benchmark rate during the tenor of the loan. Although the company does not have any floating interest rate product for its customers, this situation will rarely arise. However, the company will still pay special attention to the following points in case any future product introduced:

- i. At the time of sanction, SRFC shall clearly communicate to the borrowers about the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or tenor or both. Subsequently, any increase in the EMI/ tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower immediately through appropriate channels.
- ii. At the time of reset of interest rates, SRFC shall provide the option to the borrowers to switch over to a fixed rate as per policy. The policy, inter alia, may also specify the number of times a borrower will be allowed to switch during the tenor of the loan.
- iii. The borrowers shall also be given the choice to opt for (a) enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options; and, (b) to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan. Levy of foreclosure charges/ prepayment penalty shall be subject to extant instructions.
- iv. All applicable charges for switching of loans from floating to fixed rate and any other service charges/ administrative costs incidental to the exercise of the above options shall be transparently disclosed in

the sanction letter and also at the time of revision of such charges/ costs by the Company from time to time.

- v. The Company shall ensure that the elongation of tenor in case of floating rate loan does not result in negative amortization.
- vi. SRFC shall share/ make accessible to the borrowers, through appropriate channels, a statement at the end of each quarter which shall at the minimum, enumerate the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest/Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan. The Company shall ensure that the statements are simple and easily understood by the borrower.

Apart from the equated monthly instalment loans, these instructions would also apply, mutatis mutandis, to all equated instalment-based loans of different periodicities.

6. CUSTOMER PROFILING

- a. **Know Your Customer (KYC):** Conduct thorough KYC procedures to understand the customer's financial background, borrowing behaviour, and risk appetite.
- b. **Risk Assessment:** Assess the customer's risk tolerance using standardized risk assessment tools and questionnaires.
- c. **Financial Goals:** Understand the customer's financial goals, investment horizon, and liquidity needs.

7. PRODUCT SUITABILITY

- a. **Product Information:** Provide clear and comprehensive information about the products, including benefits, risks, charges, and terms and conditions.
- b. **Matching Products to Customers:** Ensure that the products recommended are suitable for the customer's profile and financial goals.
- c. **Risk Disclosure:** Clearly disclose the risks associated with the products and ensure that the customer understands these risks.

8. PRODUCT PACKAGE STANDARDS

- a. **Transparency:** Ensure transparency in the packaging of products by clearly disclosing the individual components of the bundled package and their respective costs.
- b. **Customer Consent:** Obtain explicit consent from the customer before offering products. Ensure that the customer understands the benefits and risks of each component of the product.
- c. **Suitability Assessment:** Conduct a suitability assessment for each component of the packaged product to ensure that it meets the customer's needs and risk profile.
- d. **No Coercion:** Prohibit coercive practices that force customers to purchase combined product. Customers should have the option to purchase products individually.
- e. **Customer Feedback:** Collect and review customer feedback to improve the suitability assessment process.

9. SALES PRACTICES

- a. **Training:** Provide regular training to employees and managers on ethical sales practices and product knowledge.

- b. **No Mis-selling:** Prohibit the practice of mis-selling and ensure that products are sold based on customer needs and suitability.

10. GENERAL

- a. The company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement
- b. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowable account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- c. In the matter of recovery of loans, the company shall not resort to undue harassment at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc.
- d. The Board of the Company shall review the Redressal of grievances at regular intervals. The management shall place before the board the status of all complaints at regular intervals.
- e. details of the Grievance Redressal Officer (including name, address, contact number, email ID, etc) shall be prominently displayed at the branches and also posted on the website.
- f. The Company shall ensure compliance to KYC Guidelines of RBI. Proper due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers.

11. CONFIDENTIALITY

The Company shall collect personal information that it believes to be relevant and required to understand the customers profiles and conduct its business. The Company shall treat all personal information of customers as private and confidential and shall not divulge any information to a third person unless required by any law or Government authorities including Regulators or Credit agencies or where the sharing of information is permitted by the customer. If company shall avail services of any third party for providing support services, the Company shall require that such third parties handle customers' personal information with the same degree of confidentiality.

12. RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS

- a. The Board of Directors shall lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. Such a mechanism shall ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institution's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.
- b. The Board of Directors shall also provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

13. LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICE CODE

Fair Practices Code (which shall preferably be in the vernacular language or a language as understood by the borrower). The same shall be put up on the website, for the information of various stakeholders.

14. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED

- a. The interest rate model of the company shall be based on the following relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- b. The rates of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website of the companies. The information published on the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- c. The rate of interest must be annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

15. GUARANTORS

When a person is considered to be a guarantor to a loan, company shall inform him/her the following under acknowledgement:

- a. Letter/ Deed of Guarantee stating the terms of liability as guarantor.
- b. Company shall keep him/her informed of any default in the servicing of the loan by the borrower to whom he/she stands as a guarantor.

16. INSURANCE

When offering insurance along with the products, it is imperative to ensure that the products align with the customer's profile and financial goals. This includes conducting thorough Know Your Customer (KYC) procedures to understand the customer's financial background, risk tolerance, and financial objectives. Clear and comprehensive information about the products, including benefits, risks, charges, and terms and conditions, must be provided. Additionally, consent from the customer should be obtained, ensuring they understand the benefits associated with the product. The suitability of the product must be assessed to confirm it meets the customer's needs and company's risk assessment, without any compulsion to purchase combined products.

17. REPOSSESSION

The Company has included the repossession clause in the loan agreement with the borrower that would be legally enforceable. To ensure transparency, the terms and conditions of the contract/loan agreement will be as per the Repossession and Seize Policy of the Company.

18. LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED

The company shall not discriminate in extending products and facilities including loan facilities to physically/visually challenged applicants on grounds of disability. All branches shall render all possible assistance to such persons for availing of the various business facilities. Further, the company shall ensure redressal of grievances of persons with disabilities under the Grievance Redressal Mechanism already set up by them.

19. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

As updated time to time by the company, attached as annexure to this policy.

20. REVIEW OF THE CODE

Compliance with respect to all aspects of the Fair Practice Code shall be reviewed by the Board as and when required.



SHRI RAM FINANCE
CORPORATION PVT. LTD.
EMPOWERING FINANCIAL STRENGTH

निष्पक्ष आचरण संहिता

श्री राम फाइनेंस कॉर्पोरेशन
प्राइवेट लिमिटेड

1. पृष्ठभूमि

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर व्यापक दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें ऋण देने के कारोबार में शामिल सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा अपनाया जाना है। समेकित दिशा-निर्देश मास्टर परिपत्र में प्रकाशित किए गए हैं।

श्री राम फाइनेंस कॉर्पोरेशन प्राइवेट लिमिटेड ("एसआरएफसी" या "कंपनी") रायपुर, छत्तीसगढ़ में स्थित एक मिडिल-लेयर एनबीएफसी है। 2004 में स्थापित और जुलाई 2008 में अपना एनबीएफसी लाइसेंस प्राप्त करने वाली एसआरएफसी ने पिछले कुछ वर्षों में अपने वित्तीय सेवा पोर्टफोलियो का विस्तार किया है।

एसआरएफसी के निदेशक मंडल आरबीआई द्वारा दिए गए दिशा-निर्देशों के अनुरूप एक निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("कोड") तैयार करने और उसे अपनाने के लिए जिम्मेदार हैं। तदनुसार, निदेशक मंडल ने निम्नलिखित की समीक्षा की है और निष्पक्ष व्यवहार संहिता को मंजूरी दी है।

यह संहिता कंपनी के अपने उधारकर्ताओं, सह-आवेदकों और गारंटर्स (इस दस्तावेज़ के बाकी हिस्सों में संदर्भ के अनुसार सामूहिक रूप से "उधारकर्ता" या "आवेदक" के रूप में संदर्भित) के साथ लेन-देन के बारे में पारदर्शी और स्पष्ट दिशा-निर्देश निर्धारित करती है। यह नीति SRFC द्वारा पेश किए जाने वाले सभी ऋण उत्पादों के लिए लागू है।

2. उद्देश्य और प्रयोज्यता

यह संहिता आरबीआई द्वारा जारी (समय-समय पर अद्यतन) "एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश" के अनुपालन में तैयार की गई है और इसके निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- अपने उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना तथा उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा प्रदान की गई वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना।
- अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना
- शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करना।

3. प्रतिबद्धता

एसआरएफसी वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगा।

- एसआरएफसी ग्राहकों को उनकी पसंदीदा भाषा में स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी उपलब्ध कराएगा ताकि वे ब्याज दर और सेवा शुल्क और ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभों सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं की शर्तों को समझ सकें।
- कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः और भावनातः अनुपालन करेंगी।
- एसआरएफसी गलतियों को सुधारने तथा अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों पर त्वरित कार्रवाई करेगा।
- एसआरएफसी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- कोड की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर तथा प्रत्येक शाखा कार्यालय में एक दृश्य स्थान पर पोस्ट की जाएगी।
- किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर कोड की एक प्रति उपलब्ध कराई जा सकती है।

4. निष्पक्ष व्यवहार संहिता द्वारा कवर किए गए क्षेत्र

a. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

उधारकर्ता से सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होने चाहिए। ऋण आवेदन प्रपत्रों में स्पष्ट रूप से वह जानकारी/दस्तावेज बताए जाएंगे जो कंपनी को केवाईसी मानदंडों को पूरा करने के लिए ग्राहकों से एकत्र करने की आवश्यकता है और इसमें कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए निम्नलिखित शामिल होंगे:

- i. ऋण की सभी शर्तें एवं नियम;
- ii. ऋण का मूल्य निर्धारण जिसमें तीन घटक शामिल हैं अर्थात् ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और पुनर्भुगतान शर्तें;
- iii. विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा;
- iv. कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लिया जाएगा;
- v. उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जाता है;
- vi. यह आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा और;
- vii. कंपनी अनुचित कर्मचारी व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी।

उत्पाद सूची उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें उत्पाद का विवरण, ब्याज दर, पुनर्भुगतान शर्तें, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी, ताकि उधारकर्ता द्वारा एक सार्थक निर्णय लिया जा सके।

एसआरएफसी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

b. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- i. कंपनी ऋणदाता को उसकी समझ में आने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तों की जानकारी देगी तथा ऋणदाता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेगी।
- ii. कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति, जैसा कि ऋणदाता द्वारा समझा गया है, सभी ऋणदाताओं को ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी। यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता है, तो उसे ऋणदाता को सूचित किया जाएगा।
- iii. कंपनी ऋण प्रदान करने से पहले ग्राहक की आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए उचित परिश्रम करेगी, जो ग्राहक के अति-ऋणग्रस्तता से बचने के लिए आवेदन की प्रक्रिया पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। कंपनी ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता के अनुरूप ऋण देगी। मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- iv. कंपनी को उधारकर्ता द्वारा नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति तथा अन्य सभी संबंधित दस्तावेजों को अपने रिकार्ड में रखना होगा।

c. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- i. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- ii. एसआरएफसी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
- iii. एसआरएफसी ऋणों पर दंडात्मक शुल्क या समान शुल्क, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगा।
- iv. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- v. 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- vi. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण एसआरएफसी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, इसके अलावा एसआरएफसी की वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित किए जाएंगे।
- vii. जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

d. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- i. कंपनी को उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देनी होगी। एसआरएफसी यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।
- ii. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- iii. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ उनके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

5. जिम्मेदार ऋण आचरण

a. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

- i. कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।

- ii. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं या किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।
- iii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।
- iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ग्राहक जानकारी के लिए ऐसी प्रक्रिया को अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

b. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

- i. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद प्रासंगिक रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में उन्हें आरबीआई के नियमों के अनुसार मुआवजा दिया जाएगा, साथ ही कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों से अवगत कराएगी।
- ii. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त खंड में बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद विलंबित अवधि के दंड की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

c. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की स्वीकृति के समय, कंपनी को उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या EMI में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध हो। हालांकि कंपनी के पास अपने ग्राहकों के लिए कोई फ्लोटिंग ब्याज दर वाला उत्पाद नहीं है, लेकिन ऐसी स्थिति शायद ही कभी आएगी। हालांकि, कंपनी भविष्य में कोई भी उत्पाद पेश किए जाने की स्थिति में निम्नलिखित बिंदुओं पर विशेष ध्यान देगी:

- i. स्वीकृति के समय, एसआरएफसी उधारकर्ताओं को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगा, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
- ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, एसआरएफसी उधारकर्ताओं को नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
- iii. उधारकर्ताओं को (ए) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- iv. ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।

- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- vi. एसआरएफसी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा/उपलब्ध कराएगा, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ सकें।

समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथावश्यक परिवर्तनों सहित, विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

6. ग्राहक प्रोफाइलिंग

- a. **अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी):** ग्राहक की वित्तीय पृष्ठभूमि, उधार लेने के व्यवहार और जोखिम उठाने की क्षमता को समझने के लिए संपूर्ण केवाईसी प्रक्रियाएं संचालित करें।
- b. **जोखिम आकलन:** मानकीकृत जोखिम मूल्यांकन उपकरणों और प्रश्नावली का उपयोग करके ग्राहक की जोखिम सहनशीलता का आकलन करें।
- c. **वित्तीय लक्ष्यों:** ग्राहक के वित्तीय लक्ष्यों, निवेश क्षितिज और तरलता आवश्यकताओं को समझें।

7. उत्पाद उपयुक्तता

- a. **उत्पाद की जानकारी:** उत्पादों के बारे में स्पष्ट और व्यापक जानकारी प्रदान करें, जिसमें लाभ, जोखिम, शुल्क और नियम व शर्तें शामिल हों।
- b. **ग्राहकों के लिए उत्पादों का मिलान:** सुनिश्चित करें कि अनुशंसित उत्पाद ग्राहक की प्रोफाइल और वित्तीय लक्ष्यों के लिए उपयुक्त हैं।
- c. **जोखिम प्रकटीकरण:** उत्पादों से जुड़े जोखिमों का स्पष्ट रूप से खुलासा करें और सुनिश्चित करें कि ग्राहक इन जोखिमों को समझता है।

8. उत्पाद पैकेज मानक

- a. **पारदर्शिता** बंडल पैकेज के अलग-अलग घटकों और उनकी संबंधित लागतों का स्पष्ट रूप से खुलासा करके उत्पादों की पैकेजिंग में पारदर्शिता सुनिश्चित करें।
- b. **ग्राहक सहमति** उत्पाद पेश करने से पहले ग्राहक से स्पष्ट सहमति प्राप्त करें। सुनिश्चित करें कि ग्राहक उत्पाद के प्रत्येक घटक के लाभ और जोखिम को समझता है।
- c. **उपयुक्तता मूल्यांकन** पैकेज्ड उत्पाद के प्रत्येक घटक के लिए उपयुक्तता मूल्यांकन आयोजित करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यह ग्राहक की आवश्यकताओं और जोखिम प्रोफाइल को पूरा करता है।
- d. **कोई जबरदस्ती नहीं:** ग्राहकों को संयुक्त उत्पाद खरीदने के लिए मजबूर करने वाली बलपूर्वक प्रथाओं पर रोक लगाएँ। ग्राहकों के पास उत्पादों को अलग-अलग खरीदने का विकल्प होना चाहिए।
- e. **ग्राहक प्रतिक्रिया:** उपयुक्तता मूल्यांकन प्रक्रिया में सुधार के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्रित करें और उसकी समीक्षा करें।

9. बिक्री प्रथाएँ

- a. **प्रशिक्षण:** कर्मचारियों और प्रबंधकों को नैतिक बिक्री प्रथाओं और उत्पाद ज्ञान पर नियमित प्रशिक्षण प्रदान करें।

- b. **कोई गलत बिक्री नहीं:** गलत बिक्री की प्रथा पर रोक लगाएं तथा यह सुनिश्चित करें कि उत्पाद ग्राहकों की आवश्यकताओं और उपयुक्तता के आधार पर बेचे जाएं।

10. सामान्य

- कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।
- उधार लेने योग्य खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, यदि कोई आपत्ति हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर अवगत कराया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण वसूली के मामले में, कंपनी को विषम समय पर अनुचित उत्पीड़न नहीं करना चाहिए, ऋण वसूली के लिए बल का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
- कंपनी का बोर्ड नियमित अंतराल पर शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। प्रबंधन नियमित अंतराल पर सभी शिकायतों की स्थिति बोर्ड के समक्ष रखेगा।
- शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण (नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी आदि सहित) शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा तथा वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।
- कंपनी आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी।

11. गोपनीयता

कंपनी ऐसी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जो उसे ग्राहकों की प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए प्रासंगिक और आवश्यक लगे। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी नहीं बताएगी जब तक कि किसी कानून या विनियामक या क्रेडिट एजेंसियों सहित सरकारी प्राधिकरणों द्वारा या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति हो, ऐसा करने की आवश्यकता न हो। यदि कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो कंपनी को यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता के साथ संभालें।

12. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्थान के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।
- निदेशक मंडल निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

13. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

निष्पक्ष आचरण संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी)। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए वेबसाइट पर डाला जाएगा।

14. अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

- कंपनी का ब्याज दर मॉडल निम्नलिखित प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम पर आधारित होगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

15. जमानतदार

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे पावती के तहत निम्नलिखित जानकारी देगी:

- गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र/ विलेख।
- कंपनी उधारकर्ता, जिसके लिए वह गारंटर है, द्वारा ऋण की सेवा में किसी भी चूक के बारे में उसे सूचित रखेगी।

16. बीमा

उत्पादों के साथ बीमा की पेशकश करते समय, यह सुनिश्चित करना अनिवार्य है कि उत्पाद ग्राहक की प्रोफ़ाइल और वित्तीय लक्ष्यों के साथ संरेखित हों। इसमें ग्राहक की वित्तीय पृष्ठभूमि, जोखिम सहनशीलता और वित्तीय उद्देश्यों को समझने के लिए अपने ग्राहक को जानें (KYC) प्रक्रियाओं का गहन संचालन करना शामिल है। लाभ, जोखिम, शुल्क और नियम और शर्तों सहित उत्पादों के बारे में स्पष्ट और व्यापक जानकारी प्रदान की जानी चाहिए। इसके अतिरिक्त, ग्राहक से सहमति प्राप्त की जानी चाहिए, यह सुनिश्चित करते हुए कि वे उत्पाद से जुड़े लाभों को समझते हैं। उत्पाद की उपयुक्तता का मूल्यांकन यह पुष्टि करने के लिए किया जाना चाहिए कि यह ग्राहक की ज़रूरतों और कंपनी के जोखिम मूल्यांकन को पूरा करता है, बिना किसी संयुक्त उत्पाद को खरीदने की बाधता के।

17. जब्त

कंपनी ने उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में पुनः कब्जा खंड शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तें और नियम कंपनी की पुनः कब्जा और जब्ती नीति के अनुसार होंगे।

18. शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

19. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी द्वारा समय-समय पर अद्यतन की गई जानकारी, इस नीति के अनुलग्नक के रूप में संलग्न है।

20. संहिता की समीक्षा

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के सभी पहलुओं के संबंध में अनुपालन की समीक्षा आवश्यकतानुसार बोर्ड द्वारा की जाएगी।
